# PREGUNTAS
## FRECUENTES

## WEBDESKTOP

UFG
UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA

# Temario


A- ¿CÓMO PUEDO CAMBIAR MI CONTRASEÑA DEL WEBDESKTOP? ..... 1

B- ¿CÓMO PERSONALIZAR EL USUARIO PARA ACCEDER AL WEBDESKTOP? ..... 3

C- ¿POR QUÉ SE DUPLICAN LOS ÍCONOS EN EL WEBDESKTOP?..... 6

D- ¿QUÉ HACER SI OLVIDÉ MI CONTRASEÑA PARA INGRESAR AL WEBDESKTOP?..... 7

E- ¿CÓMO HABILITAR LAS VENTANAS EMERGENTES DE MI NAVEGADOR WEB? ..... 10

F- ¿QUÉ HACER SI NO OBSERVO ALGUNOS ICONOS EN EL WEBDESKTOP? ..... 12

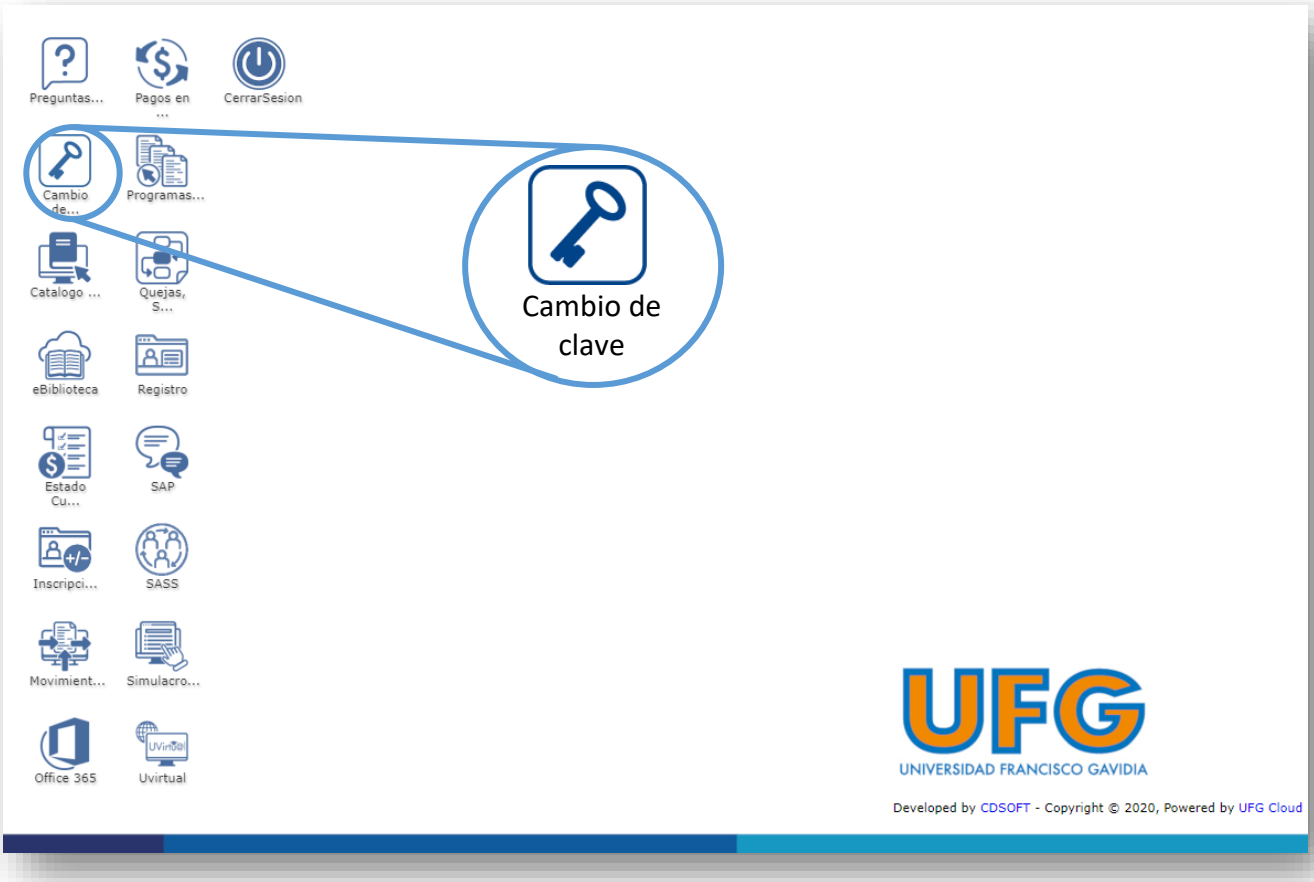
G- ¿POR QUÉ NO PUEDO ACCEDER AL WEBDESKTOP DESDE MI IPHONE, IPAD O MAC DE APPLE? ... 13

H- ¿QUÉ HACER SI NO TENGO ACCESO AL ICONO QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL WEBDESKTOP? .... 13

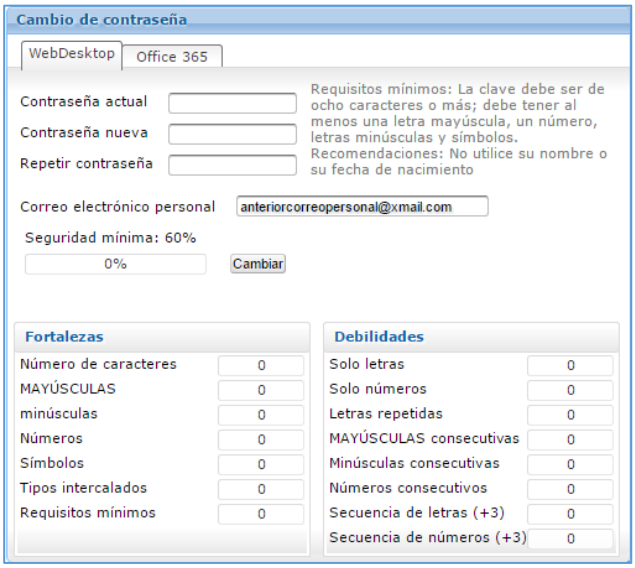
¿CONSULTAS? CONTÁCTANOS EN CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES MEDIOS:..... 13

# A- ¿Cómo puedo cambiar mi contraseña del WebDesktop?

1- Cuando ingreses a WebDesktop, encontrarás el ícono **Cambio de clave,** haz clic sobre él.

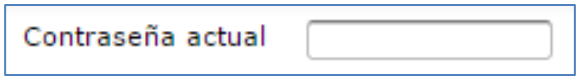



**2-** Se mostrará una ventana como la siguiente:

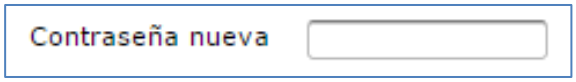


3- Ingresa la información que se solicita:

- **Contraseña actual:** es la contraseña que utilizas actualmente.



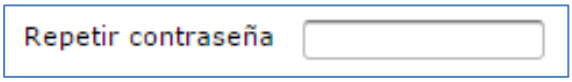

- **Contraseña nueva:** es la nueva contraseña que deseas utilizar para ingresar al WebDesktop



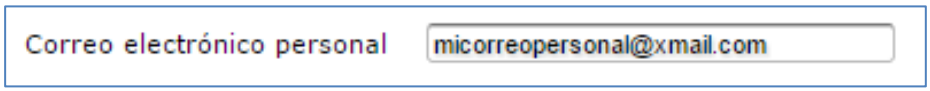

**Ejemplos de contraseñas seguras:**

- Jo$e2013
- *R05A-juar3z.
- *963.fr4nc1sc0
- $al3jandr4.1986
- C4rl0$9874
- S4lv4dor#1986@UfG
- H0ys3r4ungr4nd14paraestudiar
- N4d4p3rs0nal8523nol0olv1d3s

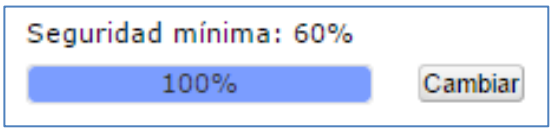
- **Repetir contraseña:** introduce una vez más la clave nueva para verificar que has escrito correctamente la contraseña que deseas utilizar




- **Correo electrónico personal:** ingresa tu correo personal, ***diferente al proporcionado por la Universidad.***



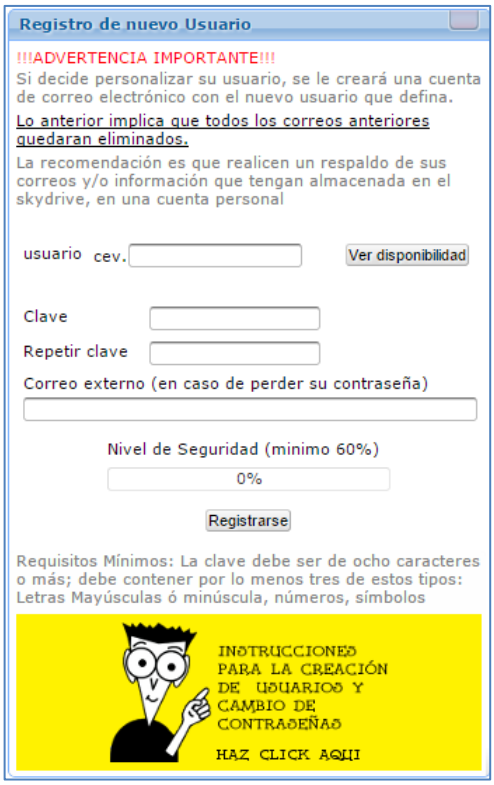

4- Si la contraseña que has definido cumple con el nivel de seguridad requerido mínimo del 60%, haz clic en el botón "**Cambiar**".




5- Al hacer clic en el botón "**Cambiar**", regresarás a la pantalla de inicio del WebDesktop donde podrás iniciar sesión con tus nuevas credenciales.

# B- ¿Cómo personalizar el usuario para acceder al WebDesktop?

1- Si aún no has realizado la personalización de tu **Usuario** para ingresar al WebDesktop, cuando inicies sesión te mostrará una ventana como la siguiente, en la cual debes llenar los campos que se te solicitan:

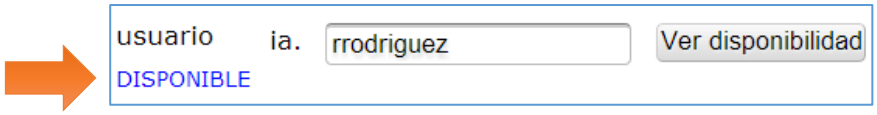



- **Usuario:** escribe un nombre, alias o nickname de tu preferencia; este usuario será tu identificador y no puede cambiarse una vez definido.

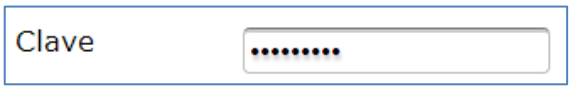
2- Haz clic en el botón **Ver disponibilidad**

3- Si te muestra el mensaje de **Usuario No disponible,** escribe un usuario nuevo y verifica su disponibilidad nuevamente.

4- Una vez seleccionado un usuario **Disponible,** deberás definir una nueva contraseña.

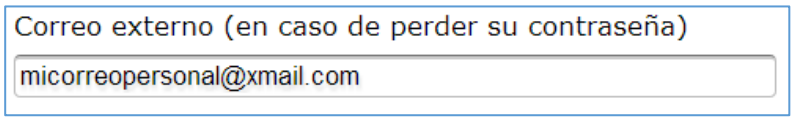



**Clave:** es la nueva contraseña que deseas utilizar para ingresar al WebDesktop.

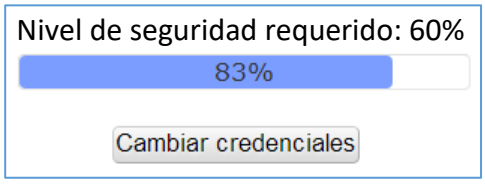



**Repetir clave:** introduce una vez más la clave nueva para verificar que has escrito correctamente la contraseña que deseas utilizar.

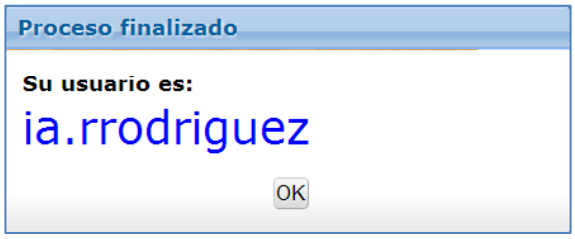
**Correo Externo:** ingresa tu correo personal, diferente al proporcionado por la Universidad.




5- Si la contraseña que has definido cumple con el nivel de seguridad requerido mínimo del 60%, haz clic en el botón **Cambiar credenciales**.




6- Al hacer clic en el botón **Cambiar credenciales,** se te mostrará un mensaje confirmando tu nuevo Usuario junto con el prefijo de acuerdo a la facultad a la que perteneces. (Ver Nota)




7- Al hacer clic en el botón **OK** regresarás a la pantalla de inicio del WebDesktop donde podrás iniciar sesión con tus nuevas credenciales.

**Nota: C**omo puedes observar en el campo usuario ingresamos “rrodriguez”, sin embargo, el sistema añade automáticamente el prefijo “ia.” debido a que el estudiante pertenece a la Facultad de Ingeniería y Sistemas, siendo entonces el usuario: “**ia.rrodriguez**”.

8- El sistema añadirá diferentes prefijos de acuerdo a la Facultad a la que perteneces:

| Prefijo | Facultad |
|---|---|
| **ce.** | Ciencias Económicas |
| **cj.** | Ciencias Jurídicas |
| **cs.** | Ciencias Sociales |
| **ia.** | Ingeniería y Sistemas |
| **ad.** | Arte y Diseño |
| **.pg** | Postgrados y Educación Continua. |
| **es.** | Especiales (como en reingresos y cambios de carrera). |

**Nota:** Si eres de carrera 100% en línea, se agregará una “v” al prefijo de la facultad antes del punto.

Si deseas más información, puedes hacer clic en la imagen ubicada en la parte inferior de la ventana de cambio de credenciales:

***El cambio de credenciales te permite recordar fácilmente tu usuario personal para el acceso a las plataformas y servicios web de nuestra universidad.***

## C- ¿Por qué se duplican los íconos en el WebDesktop?

Si al ingresar al WebDesktop se muestran los íconos duplicados o superpuestos, es porque probablemente hiciste doble o triple clic al ingresar, o quizá presionaste la tecla Enter (Intro) repetidas veces. Esto también puede ocasionar que se abran múltiples ventanas.

**Solución:**

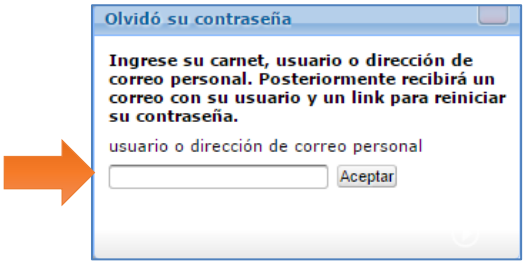
Cierra sesión e ingresa nuevamente

***Te sugerimos que al utilizar el WebDesktop, únicamente hagas un clic tanto en los íconos como en los botones y esperes; pues si haces más clics de los necesarios, será más lenta la respuesta de los servicios.***

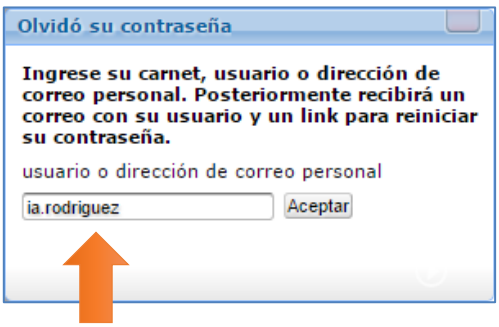
# D- ¿Qué hacer si olvidé mi contraseña para ingresar al WebDesktop?

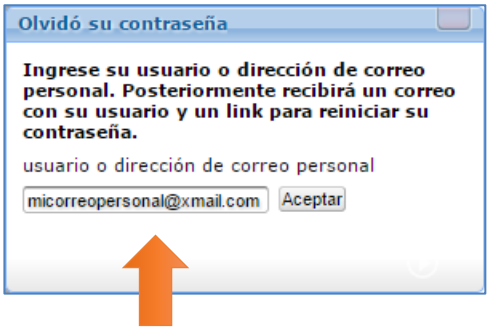
1- Haz clic en la opción **Olvidó su contraseña** (esta opción aparece únicamente en versión **Escritorio**) que se encuentra bajo el campo **Contraseña** y a la izquierda del botón **Entrar** en la página de inicio del WebDesktop.

2- Se mostrará la siguiente ventana:

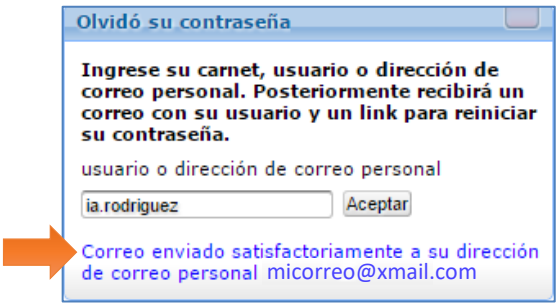


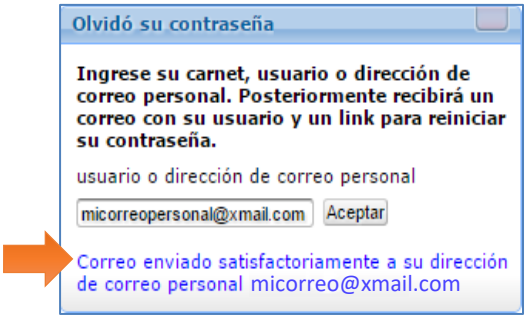

3- Debes ingresar tu usuario o tu dirección de correo electrónico personal y dar clic en Aceptar:



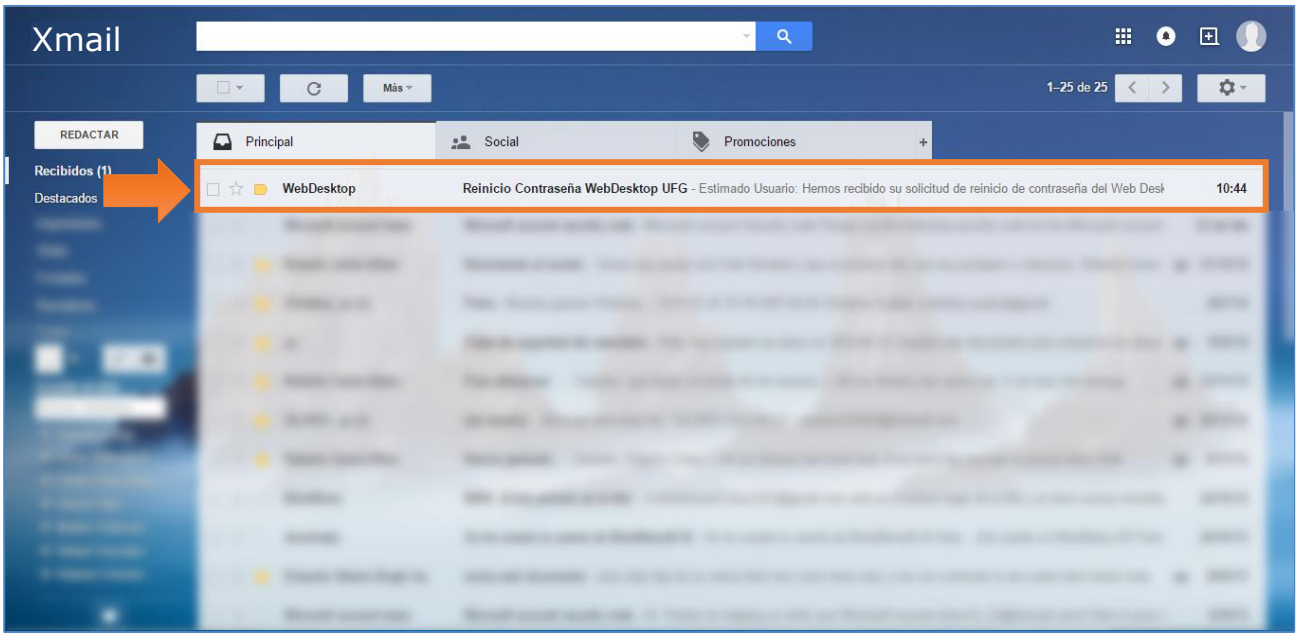



4- Te mostrará un mensaje de confirmación según sea el caso, y un indicio del correo personal que se definió:



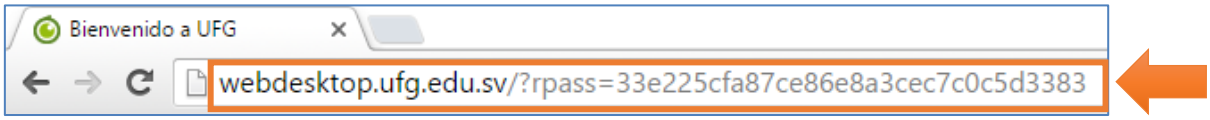




5- Ingresa a tu correo electrónico personal y en la **Bandeja de Entrada** encontrarás un mensaje similar al siguiente:

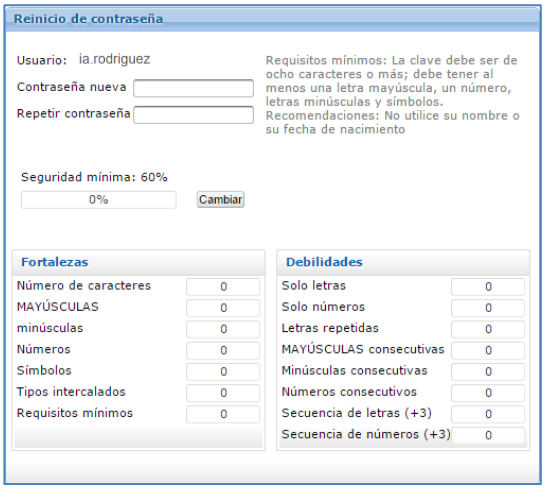



6- Haz clic en el enlace que se te indicará en el correo

7- Si al hacer clic no eres redirigido al WebDesktop, copia el enlace indicado y pégalo en la barra de direcciones de tu navegador. Ejemplo:

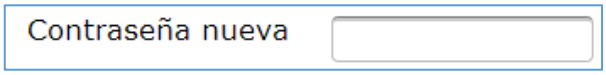



8- Al hacer clic en el enlace arriba mencionado o al copiar el enlace en la barra de direcciones de tu navegador serás redirigido al WebDesktop y se mostrará una ventana similar a la siguiente:

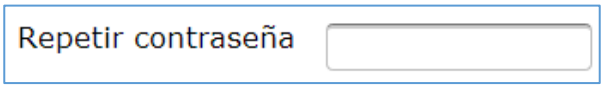



9- En esta ventana debes ingresar tu nueva contraseña completando la información que se te solicita:

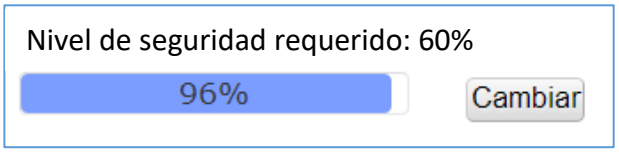
**Contraseña nueva:** es la nueva contraseña que deseas utilizar para ingresar al WebDesktop




**Repetir contraseña:** introduce una vez más la clave nueva para verificar que has escrito correctamente la contraseña que deseas utilizar.




10- Si la contraseña que has definido cumple con el nivel de seguridad requerido del 60%, haz clic en el botón **Cambiar**.



11- Al hacer clic en el botón **Cambiar** regresarás a la pantalla de inicio del WebDesktop donde podrás iniciar sesión con tus nuevas credenciales.

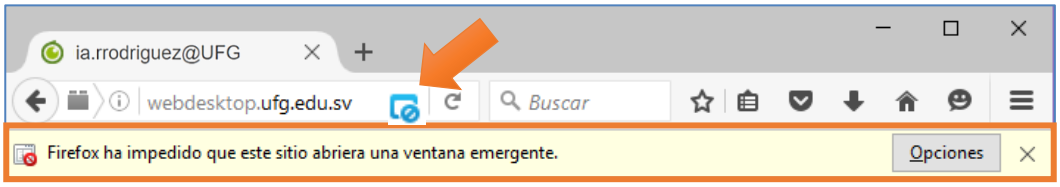
**Nota:** por razones de seguridad, el WebDesktop solicitará un cambio de contraseña frecuentemente. Te sugerimos realizar el cambio de contraseña al menos cuando se solicite.

## E- ¿Cómo habilitar las ventanas emergentes de mi navegador web?

### Mozilla Firefox

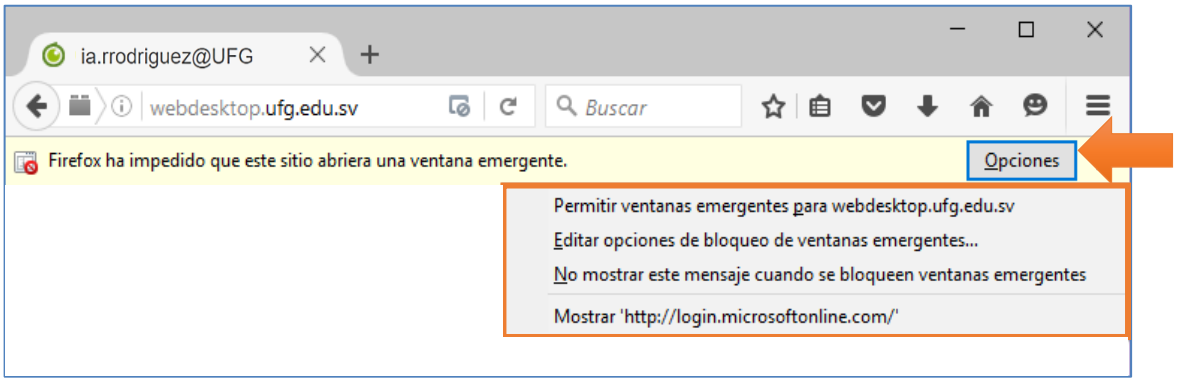
Las ventanas emergentes son aquellas que aparecen automáticamente sin nuestro permiso. Pueden tener distintos tamaños, pero normalmente no cubren toda la pantalla. Algunas ventanas emergentes se abren sobre la ventana actual de Firefox (*pop-ups*), mientras que otras aparecen por debajo de la de Firefox (*pop-unders*). Algunos servicios alojados en el WebDesktop generan ventanas emergentes, por ejemplo, el correo electrónico Office 365; éstas por defecto se encuentran bloqueadas en el navegador Firefox.

1- Al bloquear una ventana emergente, Firefox muestra una barra de información, así como un icono en la barra de direcciones.




2- Haz clic en el botón Opciones ubicado en la barra de información o en el icono de la barra de direcciones.

3- Se mostrará un menú con las siguientes opciones:



4- Haz clic en la opción **Permitir ventanas emergentes para webdesktop.ufg.edu.sv**. Al hacer clic en esta opción se añadirá el sitio web "webdesktop.ufg.edu.sv" a la lista de sitios permitidos con lo que ya no tendrás inconvenientes para abrir las ventanas emergentes.

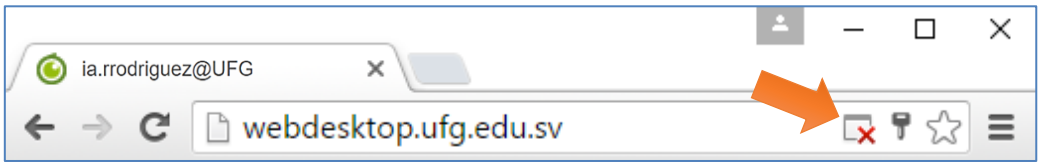
**Nota:**

**Bloquear ventanas emergentes puede interferir con algunos sitios web**: Algunos sitios web, incluyendo algunos bancos, usan ventanas emergentes para funciones importantes. Bloquear todas las ventanas emergentes impide la realización de estas funciones. Para especificar qué sitios web específicos pueden usar ventanas emergentes a la vez que se bloquea a los demás, estos se pueden añadir a la lista de sitios permitidos.

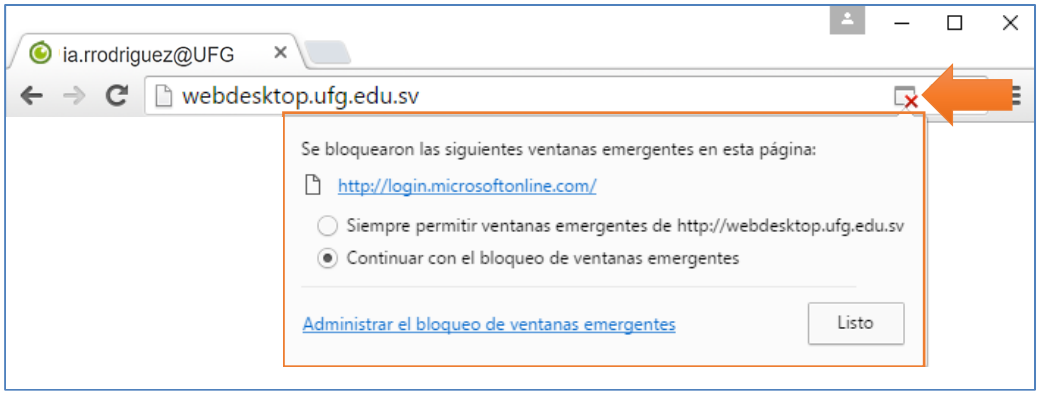
Para más información sobre ventanas emergentes en Firefox, haz clic AQUÍ

## Google Chrome

Google Chrome impide que las ventanas emergentes aparezcan de manera automática. Cuando el navegador bloquee las ventanas emergentes de un sitio, aparecerá brevemente el mensaje pop-up bloqueado y el ícono en la barra de direcciones.




1- Haz clic sobre el ícono para ver las ventanas emergentes (pop-ups) bloqueadas o para administrar la configuración de ventana emergente (pop-up) para el sitio.

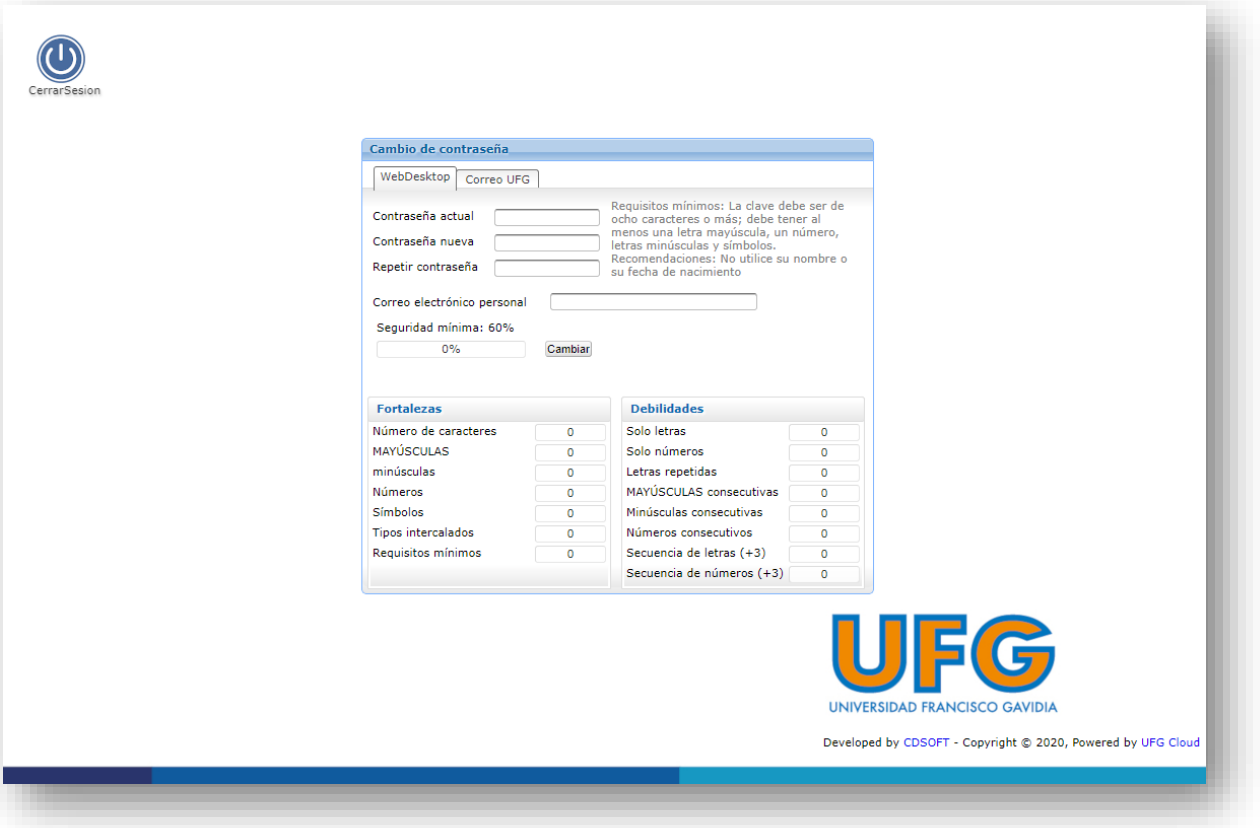


2- Selecciona la opción **Siempre permitir ventanas emergentes de webdesktop.ufg.edu.sv** y haz clic en el botón **Listo**. Al hacer clic en esta opción se añadirá el sitio web “webdesktop.ufg.edu.sv” a la lista de sitios permitidos con lo que ya no tendrás inconvenientes para abrir las ventanas emergentes.

Para más información sobre ventanas emergentes en Chrome, haz clic aquí

## F- ¿Qué hacer si no observo algunos iconos en el WebDesktop?

Por razones de seguridad, el WebDesktop solicitará un cambio de contraseña regularmente, por lo que te sugerimos realizar el cambio de contraseña cuando se solicite para evitar tener inconvenientes. En caso de no realizarlo, se bloqueará el acceso a los íconos de las plataformas y servicios mostrándose únicamente el ícono **Cerrar Sesión**.




Cuando no observes un ícono en particular y no pida el cambio de contraseña, comunícate con **Soporte Virtual**

## G- ¿Por qué no puedo acceder al WebDesktop desde mi iPhone, iPad o Mac de Apple?

***Safari,*** el navegador por defecto incluido en estos dispositivos móviles puede presentar problemas de compatibilidad con el WebDesktop en versiones anteriores a la 10.0. Por ello, antes de seleccionar la opción **Olvidó su contraseña,** intenta la siguiente solución:

**Solución:**
Proceder a actualizar el navegador Safari, o en su defecto instalar un navegador web diferente, sugerimos Mozilla Firefox, Google Chrome u Opera. Puedes descargarlos desde sus respectivos sitios web oficiales o desde la tienda de aplicaciones.

## H- ¿Qué hacer si no tengo acceso al icono Quejas y Sugerencias en el WebDesktop?

Escribe un correo a la Unidad de Soporte Virtual e informa acerca de tu inconveniente. **No olvides incluir dentro del correo tu carnet y nombre completo.**

## ¿Consultas? Contáctanos en cualquiera de los siguientes medios:

**Dirección de Tecnología y Sistemas | Soporte Virtual**

**Correo electrónico: soportevirtual@ufg.edu.sv**
**Teléfono: 2209-2922**
**WhatsApp: 7682-6998 / 7682-2269**
**4to. Nivel, Edificio de Bibliotecas y Laboratorios Especializados (EBLE)**

**Horarios de atención:**
**Lunes a viernes:** **8:00 a.m. – 12:00 m. y 2:30 p.m. – 6:30 p.m.**

**Sábado:** **8:00 a.m. – 12:00 m.**